

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Engel, James D et al. 1995. *perilaku konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Penelitian Research*. Yogyakarta: BPFE.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Dasar Metode Research, Jilid 1*. Yogya:Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *manajemen pemasaran*. Jilid kedua. Edisi kedua belas. Cetakan kedua. Jakarta: PT Indeks.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lovelock, Christopher dkk. 2012. *Pemaasaran jasa manusia, teknologi, strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Marzuki. 2002. *Metode Riset*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Islam Indonesia.
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistik*. Bandung: Transito.
- Sugiyono . 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfa Beta.
- \_\_\_\_\_. 2008a. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008b. *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasa*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Rineka cipta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Marketing scale*. Yogya karta: andi offset.

\_\_\_\_\_. dan Gregodius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia No 10 tahun 1998 Tentang *Perbankan Indonesia*. (online).

([http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/C7402D01-A030-454A-BC75-9858774DF852/13313/uu\\_bi\\_1099.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/C7402D01-A030-454A-BC75-9858774DF852/13313/uu_bi_1099.pdf) diakses pada tanggal 27 November 2012 pada pukul 19:15 WIB).

Widiyanto, Joko. 2010. *Spss untuk analisis data statistik dan penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.